

INYANDIKO IGARAGAZA IMITANGIRE YA SERIVISI MURI SANLAMALLIANZ LIFE INSURANCE PLC

CLIENTS SERVICE CHARTER

LA CHARTE DE SERVICE AUX CLIENTS





INYANDIKO IGARAGAZA IMITANGIRE YA SERIVISI MURI SANLAMALLIANZ LIFE INSURANCE PLC

Icyerekezo cya SanlamAllianz Life Insurance Plc ni ukuba indashyikirwa no kwizerwa kurusha abandi mu gutanga serivisi z'ubwishingizi mu Rwanda. Dushishikajwe no kwita ku mibereho y'imari y'abakiliya bacu binyuze mu bicuruzwa na serivisi z'ubwishingizi bw'ubuzima dutanga.

Muri iyi nyandiko, umuhigo wacu ni uguha abakiliya serivisi zinoze kandi zihuse. Iyi nyandiko igaragaza kandi ibyo abakiliya bashobora kutubaza ndetse n'uburenganzira n'inshingano zabo .

Intego yacu

Intego yacu ni ugufasha kubaka isi ibereye kubamo no gufasha abantu kuyibamo mu buzima bwiza.

Umuhiho wacu mu gutanga serivisi

Umuhiho wacu ni ukugutega amatwi tukumva neza ibyo ukeneye no kugushakira ibisubizo bigufasha kugera ku ntego zawe. Turagushimira kuba warahisemo gukorana natwe kandi tukwizeza kuguha serivisi zinoze. Turagufasha kugera ku ntego zawe binyuze muri serivisi z'imari no kurinda ibikubereye ingenzi mu buzima bwawe. Mu yandi magambo, ibyo dukora byose, intero yacu nuko:

- Twiyemeje kandi turakomeye
- Turatekanye kandi tugutega amatwi
- Tuguha serivisi inoze
- Twita ku nyungu zawe

Isezerano ryacu

Gusubiza vuba

Dusubiza vuba bishoboka ibibazo byawe n'ibyo usaba. Intego yacu ni uko tukwitaba kandi tukagusubiza ako kanya iyo uduhamagaye ndetse tugasubiza ubutumwa bwoherejwe kuri "email" no ku mbuga nkoranyambaga

CLIENTS SERVICE CHARTER

SanlamAllianz Life Insurance Plc's vision is to be the leader and the most reliable insurance service provider in Rwanda. We take care of our clients' financial well-being through our Life insurance products and services.

Our customer service charter sets out our commitment to provide our customers with outstanding service. It outlines what our customers and partners can count on us for, as well as our customers' rights and obligations.

Our purpose

We are committed to helping create a world worth living in and enabling people to live the best possible life within it.

Our Commitment to serve

We are determined to understand your needs and provide you with quality solutions to achieve your objectives. We appreciate you for choosing us and we ensure your satisfaction by providing the highest quality of service. We serve for your benefit; to enable you achieve your financial goals, and to protect the things you care about. In other words, we are committed to providing service in the SanlamAllianz Way, that is:

- We are determined and resolute
- We are solid and sensible
- We do it very, very well
- We do it for good

What you can expect from us

Responsiveness

We will respond promptly to your queries and service requests. Our aim is to respond to phone calls immediately and to email and social media queries

LA CHARTE DE SERVICE AUX CLIENTS

La vision de SanlamAllianz Life Insurance Plc est de devenir le leader et le prestataire de services d'assurance le plus fiable au Rwanda. Nous veillons au bien-être financier de nos assurés grâce à nos produits et services d'assurance vie.

Notre charte de service client définit notre engagement à fournir un service de qualité exceptionnelle à nos clients. Elle établit ce que nos assurés et partenaires peuvent attendre de nous, ainsi que leurs droits et obligations.

Notre mission

Notre engagement est de contribuer à la création d'un monde où il fait bon vivre et à permettre à chacun de vivre pleinement sa vie.

Notre engagement de service au client

Nous sommes résolus à comprendre vos besoins et à vous proposer des solutions d'assurance adaptées pour atteindre vos objectifs financiers. Nous vous remercions de nous avoir choisis et nous vous assurons de votre satisfaction en vous offrant un service incomparable. Nous agissons dans votre intérêt: pour vous permettre d'atteindre vos objectifs financiers et pour protéger ce qui vous est prioritaire.

En d'autres termes, la philosophie de SanlamAllianz est que:

- Nous sommes déterminés et résolus
- Nous sommes capable et raisonnables
- Nous agissons avec excellence
- Nous faisons pour votre bon compte

De quoi attendre à nous?

Service rapide

Nous répondons rapidement à vos demandes et requêtes de services. Notre objectif est de répondre immédiatement aux appels téléphoniques, et aux courriers ou mes-

zacu mu gihe kitarenze iminsi ibiri y'akazi.

Dufite uburyo bukomatanyije aho twakira abaduhamagara, ubutumwa bugufi na email. Abakozi bacu bafite ubumenyi n'ubunararibonye bwo gukemura ibibazo byose mu gihe cyagenwe nk'uko bigaragara mu mbonerahamwe ikurikira:

Ubwoko bwa serivisi	Igihe ntarengwa cyo gusubiza
Avansi ku bwishingizi	Iminsi 10 y'akazi
Gusesa amasezerano y'ubwishingizi/Gusaba guhuza ubwishingizi	Iminsi 20 y'akazi
Kwishyura ubwishingizi bwarangiye	Iminsi 5 y'akazi cyangwa itariki ya mbere igaragara gutangira kwishyurirwaho mu masezerano
Gusubiza imisanzu y'ubwishingizi bwaje nyuma yo gusesa/gusubika amasezerano	Iminsi 10 y'akazi
Kwishyura indishyi zigendanye ibyago by'urupfu	Iminsi 5 y'akazi
Kwishyura indishyi z'ubwishingizi bwo gushyingura	Amasaha 24
Indishyi zikomoka ku bindi byago byashingiwe	Iminsi 5 y'akazi cyangwa itariki ya mbere igaragara
Gusaba impinduka ku masezerano y'ubwishingizi	Iminsi 2 y'akazi

Icyitonderwa: Igihe cyo gukora dosiye yawe kibarwa uherye igihe twakiriye inyandiko zose zisabwa bijyanye n'ubwoko bwa serivisi wasabye.

Dukorana ubunyamwuga

SanlamAllianz Life Insurance Plc ifite abakozi bagufasha kandi bashoboye mu buryo bwa kinyamwuga gusobanukirwa n'ibikubiye mu masezerano yawe.

within two working days.

Take advantage of our centralized platform, which is a fully equipped office that responds to your queries through phone calls, SMS and e-mails. Our members of staff are experienced and knowledgeable in handling all queries within the turnaround times indicated in the table below.

Service requests will be responded as follows:

Request Type	TAT
Withdrawal claims	10 working days
Surrender / compensation claims	20 working days
Maturity claims	5 working days or on the first due date, whichever comes first
Refund processing	10 working days
Death claims	5 working days
Funeral claims	24 hours
Other risk claims	5 working days or the first due date, whichever comes first
Policy amendment	2 working days

NB: For claims we count the number of processing days from the time we receive full documentation required for the type of claim.

Professionalism

We have a team of professionals that will advise and keep you informed on all your contract details. We focus on finding solutions to suit your needs and offer relevant

sages sur nos réseaux sociaux dans un délai de deux jours ouvrables.

Nous avons mis en place tout les nécessaires pour répondre à vos demandes par téléphone, SMS et e-mail. Notre équipe est expérimentée et compétente dans le traitement des demandes dans les délais indiqués ci-dessous:

Type de service	Délai de traitement (Jours ouvrables)
Demande de rachat partiel	10 jours
Demande de rachat total	20 jours
Demande de prestation à l'échéance	5 jours ou à la première date d'échéance
Demande de remboursement des primes versées après rachat/suspension	10 jours
Demande de prestation décès	5 jours
Demande de frais funéraires	24 heures
Autres sinistres	5 jours ou à la première date d'échéance
Modification du contrat (av- enant)	2 jours

N.B: Les délais de traitement des sinistres courent à partir de la réception de tous les documents requis selon le type de service.

Professionnalisme

SanlamAllianz dispose des employés compétents à vous conseiller et vous informer sur tous



Twibanda ku gukemura ibibazo byawe no kugushakira ibicuruzwa na serivisi bijyanye n'ibyo ukeneye.

Dufata abakiliya bose kimwe, mu bwubahane, kandi nta vangura rishingiye ku bwoko, imyaka, igitsina cyangwa uruhu n'irindi vangura iryo ari ryo ryose.

Ibyerekeye kurinda amakuru y'ibanga

Twitwararika mu gucunga amakuru yawe bwite. Dufite uburyo buhamye kandi bwizewe bwo kubika amakuru yawe bwite muburyo bw'ibanga, keretse aho amategeko atwemerera kuyatangaza.

Uburenganzira bwawe n'inshingano

Nk'umukiliya wa SanlamAllianz, ufite uburenganzira bwo:

- Gusuzuma amasezerano y'ubwishingizi mu gihe cyagenwe n'amategeko
- Gutanga ikirego cyangwa ikibazo ku bitakunyuzwe
- Kugumana uburenganzira ku mabanga yawe n'amakuru yawe bwite
- Kureba amakuru ajyanye nuko imisanzu yawe yishyurwa
- Kumenyeshwa amakuru y'ingenzi yerekeye serivisi zacu, ikiguzi gisabwa kuri buri serivisi
- Ufite uburenganzira bwo guhagarika ubwishingizi bwawe igihe cyose, ndetse ukamenyeshwa n'ingaruka zo guhagarika ubwishingizi kubyerekeye gusubizwa amafaranga watanze. Ibisobanuro byimbitse kuri iyi ngingo bikubiye mu ngingo rusange zigenga amasezerano y'ubwishingizi, amasezerano yihariye y'ubwishingizi n'inyandiko igaragaza amakuru y'ingenzi ku bwishingizi (Key Fact Statements).

products and services to that end.

We treat all our clients equally and with respect and fairness irrespective of caste, age, gender, or race.

Confidentiality

We handle personal information with integrity and honesty. We have set up frameworks to ensure that your private data is handled with utter confidentiality except where we are under the legal obligation to disclose.

Your rights and obligations

As SanlamAllianz's client you have the right to:

- Review your insurance contract terms within the period specified in the contract
- Lodge a complaint or a claim/request
- Privacy and confidentiality in the handling of your personal information
- Get updated information related to your accounts

les aspects de votre contrat d'assurance vie. Nous sommes prêts à vous proposer des solutions adaptées à vos besoins et à vous offrir des produits y afférant.

Nous traitons nos assurés avec égalité, respect et équité, sans distinction de toute forme.

Confidentialité

Nous traitons vos informations personnelles avec attention dont il faut. Des mécanismes ont été mis en place pour garantir la confidentialité absolue de vos données, sauf en cas d'obligation légale de divulgation.

Vos droits et obligations

En tant qu'assuré de SanlamAllianz, vous avez le droit de:

- Réviser les conditions de votre contrat dans le délai prévu
- Mener une réclamation ou requête
- Bénéficier de la confidentialité dans le traitement de vos informations personnelles
- Accéder aux informations relatives à votre compte

Ibyo tukwifuzaho:

- Gufata abakozi ba SanlamAllianz mu bwubahane
- Gutanga amakuru yose kandi y'ukuri ku bicuruzwa na serivisi wifuzwa guhabwa
- Kubahiriza gahunda y'ibyo tuba twumvikanye

Uburenganzira n'inshingano zacu ku muguzi wa serivisi z'imari

- Dufite uburenganzira bwo kukwibutsa ko hari inshingano zikomoka ku masezerano twagiranye atubahirije
- Dufite uburenganzira bwo gukurikirana imisanzu y'ubwishingizi iyo tutayibonye
- Dufite uburenganzira bwo gusesa amasezerano mu gihe umukiriya atubahiriza inshingano ze
- Gufasha umukiriya gukangura amasezerano iyo yasinziriyeye
- Dufite inshingano yo gukusanya amakuru yawe bwite yaba mbere yo kuguha ubwishingizi na nyuma yo guhabwa ubwishingizi
- Tugomba kubika amakuru yawe bwite muburyo no mu gihe giteganywa n'amategeko
- Kubungabunga no kurinda amakuru yawe kuburyo ababasha kuyageraho ari ababihereye ububasha
- Dufite inshingano yo kuguha serivisi nziza, inoze kandi ku gihe.

Ivugurura ry'iyi nyandiko y'imitangire ya serivisi

Iyi nyandiko y'imitangire ya serivisi isuzumwa buri gihe bibaye ngombwa kugira ngo imitangire ya serivisi zacu ikomeze kujyana n'impinduka zishobora kuba zabaho zaba izerekeye imitangire ya serivisi z'imari cyangwa iterambere mu by'ikoranabuhanga.

Our expectations are that you will:

- Treat SanlamAllianz staff with courtesy
- Respond to requests for information relevant to your product or service truthfully, accurately and in a timely manner
- Respect your obligations vis-à-vis the insurance policy

Our rights and obligations vis-à-vis a financial service consumer

- It is our right to remind you that there are obligations that you did not respect
- We have the right to make a recovery of unpaid premiums
- We have the right to terminate the contract in case you do not respect your obligations
- We have the right to reinstate a policy which is dormant or lapsed
- It is our right to collect your personal information data pertaining to the insurance you wish to subscribe to at the onboarding and after insurance cover issuance
- To keep and safeguard your personal data in accordance with the law
- We have an obligation to provide you with a good service with equity and in efficient manner.

Review of the charter

We will review our Customer Service Charter whenever the need arises in order to keep up with the evolving socio-economic and technological environment.

Nos attentes envers vous:

- Traiter le personnel de SanlamAllianz avec courtoisie
- Fournir des informations exactes, complètes lors des demandes liées à votre contrat
- Honorer vos engagements

Nos droits et obligations vis-à-vis d'un consommateur de services financiers

- Nous avons le droit de vous rappeler que certaines de vos obligations contractuelles n'ont pas été respectées.
- Nous avons le droit d'effectuer le recouvrement des primes impayées.
- Nous avons le droit de résilier le contrat en cas de non-respect de vos obligations.
- Nous avons le droit de réactiver une police d'assurance suspendue.
- Nous avons le droit de collecter vos données personnelles relatives au contrat d'assurance que vous souhaitez souscrire, tant lors de l'adhésion qu'après l'émission de la couverture.
- Nous avons l'obligation de conserver et protéger vos données personnelles conformément à la législation en vigueur.
- Nous avons l'obligation de vous fournir un service de qualité, équitable et efficace.

Révision de la charte

Cette charte de service au client sera révisée chaque fois où il est nécessaire pour l'adapter à l'évolution de l'environnement socio-économique et technologique.

Duha agaciro ibitekerezo byawe

Ibitekerezo byawe ni ingenzi kuri twe. Tukwakirana urugwiro iyo uduhamagaye, utwandikiye utugezaho ibitekerezo byawe cyangwa ikibazo waba ufite.

Hari serivisi wifuza cyangwa ufite ikibazo, tumenyeshye. Tuzacyakira mu mucyo, mu ibanga, twubahiriza ubunyamwuga kandi dukurikije amahame agenga imitangire ya serivisi mu rwego rw'imari.

Dusesengura ikibazo watugejejeho hayuma tukagusubiza.

Uko waduhamagara

Watuvugisha mu buryo bukurikira:

✉ Email: infolife@rw.sanlamallianz.com

☎ Telefoni: **+250 727 555 333** (Kuwa Mbere kugeza kuwa Gatanu, 8:00am – 5:00pm)

🌐 Urubuga: www.rw.sanlamallianz.com

Icyitonderwa: Iyo ari mu minsi itari iy'akazi cyangwa ari konji, serivisi zacu wazibona wifashishije uburyo bw'ikoranabuhanga ari bwo:

- ❖ USSD: *633#
- ❖ Urubuga rusabiraho service: <https://customer.sanlamallianzlife.rw/login>
- ❖ Tel: +250 727 555 333

Uburyo umukiriya atugezaho ibibazo, ibyifuzo cyangwa iyo atahawe serivisi inoze

Ikibazo kirebana n'amafaranga/indishyi zishyurwa, uko byabazwe cyangwa se ibitishyurwa ku gihe nkuko amasezerano y'ubwishingizi abiteganyaga	0788548230
Ikibazo kirebana no gukosoza impinduka ku masezerano, cyangwa amasezerano atarakozwe uko wabyifuzaga	0788392966
Ikibazo kirebana no kumenya uko imisanzu y'ubwishingizi yishyurwa	0788820114
Ikibazo kigendanye na serivisi mbi cyangwa iyo utishimiye uko wakiriwe	0788441766

We value your feedback

Your feedback is important to us. We welcome your queries, compliments and complaints.

In the event that you have a complaint, please do not hesitate to contact us with the details. We will handle the issues highlighted with fairness, confidentiality, professionalism and in accordance with industry ethics. We will analyze it, amend it where necessary and send you a response with the resolution.

Kindly send us your feedback through email, telephone or on our website.

How to reach us

You may contact us in the following ways:

Email us on: infolife@rw.sanlamallianz.com

Call us on: +250 727 555 333 on Monday to Friday, between **8:00 am – 5:00 pm**

Contact us on our **website** at

www.rw.sanlamallianz.com

N.B: During the weekend and public holidays, you can obtain our services via our online platforms:

- ❖ USSD: *633#
- ❖ Client online portal: <https://customer.sanlamallianzlife.rw/login>
- ❖ Tel: +250 727 555 333

Complaints, Claims/Query Escalation Levels

Claim/Complaint type	Contact number
Complaints, claims/queries related to claims processing, benefits calculation, delayed payments as per service charter or insurance contract	0788548230
Complaints/queries on amendment/endorsement to the insurance contract not done as per customer's request	0788392966
Complaints on premium payment and their allocation	0788820114
Complaints on poor/unsatisfactory service delivery	0788441766

Donnez nous votre avis

Vos avis sont essentiels. Nous accueillons vos questions, compliments ou plaintes. En cas de plainte, n'hésitez pas à nous contacter avec les détails. Nous traiterons les problèmes soulevés avec équité, discrétion, professionnalisme et conformément à la déontologie requise dans le secteur financier en ce qui concerne les prestations de services aux consommateurs des services financiers. Chaque cas est mis au scrutin, et nous apporterons les corrections nécessaires et vous informons la solution appropriée.

Vous pouvez nous envoyer vos avis par e-mail, téléphone ou via notre site internet.

Comment nous contacter

- **Email:** infolife@rw.sanlamallianz.com
- **Téléphone:** +250 727 555 333 (du Lundi au Vendredi, de 8h00 à 17h00)
- **Site web:** www.rw.sanlamallianz.com

N.B: Pendant le weekend et les jours fériés, vous pouvez accéder à nos services via:

- ❖ USSD: *633#
- ❖ Website: <https://customer.sanlamallianzlife.rw/login>
- ❖ Téléphone: +250 727 555 333

Réseau de contact en cas de plainte ou mauvais service rendu

Type de la plainte	Numéro de contact
Réclamations concernant traitement du dossier, calcul des prestations, retards de paiement selon la charte de service au client ou le contrat	0788548230
Réclamations sur la modification ou l'avenant au contrat non effectué selon la demande du client	0788392966
Réclamations sur le paiement des primes et leur affectation	0788820114
Réclamations pour mauvaise ou qualité de service rendu	0788441766



T +250 727 555 333
E infolife@rw.sanlamallianz.com
KN 71 ST Av. No.19
P.O. Box 2616, Kigali, Rwanda

www.rw.SanlamAllianz.com

Life Insurance • General Insurance